

कारोबार उत्तरदायित्व रिपोर्ट 2019-20 **Business Responsibility Report 2019-20**

(सेबी सूचीकरण विनियमन के खण्ड 55 का उपखण्ड 2 एफ **Sub Clause 2F of Clause 55 of SEBI**

**Listing Regulations)**

भाग ए : कंपनी के संबंध में सामान्य जानकारी

**Section A: General Information about the Company**

|    |  |  |
|----|--|--|
|    | भाग ए : कंपनी के संबंध में सामान्य जानकारी<br>Section A: General Information about the Bank  |  |
| 1. | कंपनी का कार्पोरेट आइडेंटिटी नम्बर (सीआईएन) Corporate Identity Number (CIN) of the Company   | लागू नहीं Not Applicable   |
| 2  | कंपनी का नाम Name of the Company   | बैंक ऑफ इंडिया BANK OF INDIA   |
| 3  | पंजीकृत पता Registered address   | स्टार हाउस, सी-5, 'जी' ब्लॉक, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व), मुंबई – 400 051<br>Star House, C-5, G Block, Bandra Kurla Complex, Bandra East Mumbai-400 051 |
| 4  | वेबसाइट Website  | www.bankofindia.co.in  |
| 5  | ईमेल आईडी E-mail id  | Headoffice.god@bankofindia.co.in   |
| 6  | रिपोर्ट किया गया वित्तीय वर्ष Financial Year reported  | 2019-20  |
| 7  | कंपनी जिन क्षेत्र(त्रों) में कार्यरत है (कोडवार औद्योगिक गतिविधि) Sector(s) that the Company is engaged in (industrial activity code-wise) | बैंकिंग और वित्तीय सेवाएं<br>Banking & Financial Services  |
| 8. | कंपनी द्वारा निर्मित/उपलब्ध करवाए जा रहे तीन प्रमुख उत्पाद/सेवाएं List three key   | 1. थोक बैंकिंग Wholesale Banking<br>2. रिटेल बैंकिंग Retail Banking  |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     | products/services that The company manufactures/provides   | 3. अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग International Banking                                    |
| 9   | कुल स्थानों की संख्या जहाँ कंपनी द्वारा कारोबार गतिविधि की जाती है<br>Total number of locations where business activity is undertaken by the Company |   |
|     | i. अंतर्राष्ट्रीय स्थानों की संख्या (कृपया प्रमुखा पाँच के ब्यौरे दें) Number of International Locations (Provide details of major 5)                | 46<br>यूएसए, यूके, यूएई,सिंगापुर, हाँग काँग<br>USA, UK, UAE, Singapore, Hong Kong |
|     | ii. देशीय स्थानों की संख्या Number of National Locations   | 5083  |
| 10. | iii. बाज़ार जहां कंपनी सेवाएं प्रदान कर रही हैं। Markets served by the Company   | राष्ट्रीय तथा अंतरराष्ट्रीय<br>National and International                         |

|  |  |
|--|--|
|  | यथा 31 मार्च 2020 को बैंक ऑफ इंडिया 24 शाखाओं, 1 प्रतिनिधि कार्यालय, 4 अनुषंगियों और एक जॉइंट वेन्चर सहित 19 देशों में परिचालन कर रहा है।<br>As on 31st March 2020, Bank of India has operations in 19 countries with the 24 branches, 1 representative office 4 subsidiaries and one Joint Venture. |
|--|--|

|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
|   | भाग बी : कंपनी का वित्तीय ब्यौरा<br><b>Section B: Financial Details of the Company</b>   |                    |
| 1 | प्रदत्त पूंजी (भारतीय रुपए) Paid up Capital (INR)  | Rs. 3276.92 Crore  |
| 2 | कुल टर्नओवर(भारतीय रुपए)Total Turnover (INR)   | Rs.49,066.34 Crore |
| 3 | कर पश्चात कुल हानि Total loss after taxes (INR)  | Rs.2956.89 Crore   |
| 4 | कर पश्चात लाभ के प्रतिशत (%) के रूप में कार्पोरेट सामाजिक जिम्मेदारी (सीएसआर)पर कुल व्यय<br>Total Spending on Corporate Social | Rs. 5.65 Crore     |

|   | Responsibility (CSR) as percentage of profit after tax   |   |
|---|--|---|
| 5 | <p>गतिविधियों की सूची जिनमें उपर्युक्त 4 में व्यय किए गए</p> <p>List of activities in which expenditure in 4 above has been incurred</p> | <p>हमारे बैंक ने पूरे देश में समाज के उत्थान के लिए निम्नलिखित क्षेत्रों में वित्तीय सहयोग/सहायता कर अपना अंशदान दिया है। बैंक ने स्वच्छ भारत अभियान, बालिकाओं को सशक्त बनाना - बेटी बचाओ बेटी पढ़ाओ अभियान, पर्यावरणीय स्थिरता तथा पारिस्थितिक संतुलन और स्वास्थ्य एवं समाज कल्याण हेतु विभिन्न सीएसआर पहल आरंभ की हैं।</p> <p>Our Bank has made contribution in the following areas by providing financial support/ aid for the activities or initiatives undertaken for upliftment of the society at large across the length and breadth of the country. Bank has taken various CSR initiatives undertaken for Swachh Bharat Abhiyan, Empowering Girl Child - Beti Bachao Beti Padhao Abhiyan, Ensuring Environmental sustainability and ecological balance and health &amp; Social Welfare.</p> <p><u>बेटी बचाओ बेटी पढ़ाओ अभियान</u></p> <p>हमारे बैंक ने अपनी प्रत्येक ग्रामीण शाखा से 5 बालिकाओं को टैग कर सरकार की पहल एंजल इंडिया - “बेटी बचाओ बेटी पढ़ाओ अभियान” - की बालिका शिक्षा को सुनिश्चित करने के लक्ष्य को स्वीकार किया है। लाभार्थी बालिका को कक्षा-1 से स्नातक तक उसके शैक्षिक व्यय हेतु प्रतिवर्ष रु.1200/- की छात्रवृत्ति उपलब्ध करवाई जा रही है। बैंक ऑफ़ इंडिया ने विभिन्न एनजीओ और चैरिटेबल सोसायटी के माध्यम से गरीब और वंचित नागरिकों के</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>लिए स्वास्थ्य कैंपों को प्रायोजित कर स्वास्थ्य के क्षेत्र में सहायता प्रदान की है। हमारे बैंक ने गरीब मरीजों की स्वास्थ्य सेवाओं के लिए अस्पतालों में चिकित्सीय उपकरण भी उपलब्ध करवाए हैं। उपर्युक्त के अतिरिक्त बैंक ने जल संरक्षण और वनराई भण्डारों का निर्माण जैसे पर्यावरण संपोषणीयता संबंधी गतिविधियों में भी सहायता प्रदान की है।</p> <p><b><u>Beti Bachao Beti Padhao Abhiyan</u></b></p> <p>Our Bank has adopted the government's initiative Star Angel India – “Beti Bachao Beti Padhao Abhiyan” - aimed at ensuring education of the girl by tagging of 5 girl child from each of our rural branch. The beneficiary girl child is being provided scholarship @ Rs. 1200/- per girl child per annum for her educational expenses from Std-I up to Graduation. Bank of India has assisted in health sector by sponsoring health camps for poor and underprivileged citizen through various NGOs and Charitable societies. Our Bank also provided medical equipments to hospitals catering medical services to poor patients. In addition to the above Bank aided activities in environment sustainability like water conservation and constructions of vanrai bandharas.</p> <p><b><u>स्वच्छ भारत अभियान</u></b></p> <p>बैंक ने वॉटर प्यूरीफायर, नैपकिन वैंडिंग मशीन तथा जैव चिकित्सा अपशिष्ट के लिए भस्मक (इन्सिनरेटर) के प्रबन्ध हेतु विभिन्न संस्थानों को वित्तीय सहायता</p> |
|--|--|--|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>प्रदान की है।</p> <p><b><u>Swachh Bharat Abhiyan</u></b></p> <p>Bank has provided financial aid for procurement of Water Purifier, Napkin Vending Machine and Incinerator for Bio Medical Waste to various institutions.</p> <p><b><u>शिक्षा</u></b></p> <p>एक जिम्मेदार कॉर्पोरेट नागरिक के रूप में हमारा बैंक, शिक्षा का प्रायोजित करके, शिक्षा संबंधी वस्तुओं का दान करके, दिव्यांग और अनार्यों की सहायता कर, मूल शिक्षा को बढ़ाने में निरंतर सहायता प्रदान कर रहा है और इसके साथ ही, गरीब व वंचित लोगों को बेहतर जीवन के अवसर उपलब्ध करवाने हेतु कौशल प्रशिक्षण भी दे रहा है। उपर्युक्त के साथ-साथ, बैंक ने पिछले वित्तीय वर्ष के दौरान विभिन्न प्राकृतिक आपदाओं के लिए राहत उपायों हेतु सहायता प्रदान की है। कोविड-19 महामारी में, बैंक ने कोविड-19 को फैलने से रोकने और समाज में व्यापक स्तर पर राहत उपलब्ध करवाने के लिए सीएसआर गतिविधियों हेतु रु.2.00 करोड़ के विशिष्ट बजट को मंजूरी दी है।</p> <p><b><u>Education</u></b></p> <p>As a responsible corporate citizen, our Bank has been continuing to supports basic education by sponsoring education, donating education materials, extending assistance to differently abled and orphans, and also providing skill training for better life opportunities to poor and underprivileged. In addition to the above, Bank has contributed</p> |
|--|--|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>for relief measures for various natural calamities during the last financial year. In wake of spread of COVID -19, Bank has accorded exclusive budget of Rs.2.00 crore towards CSR activities be undertaken to prevent the spread of COVID 19 and provide the relief to society at large.</p> <p><u>स्वास्थ्य सेवा</u></p> <p>आर्थिक कमजोर वर्गों को बेहतर चिकित्सा सुविधाएं प्रदान करने के लिए विभिन्न चिकित्सा उपकरणों के प्रबंध हेतु बैंक ने अस्पतालों को वित्तीय सहयोग प्रदान किया है। बैंक ने बालिकाओं के लिए विद्यालयों में सैनिटरी नैपकिन वेंडिंग मशीन तथा विभिन्न विद्यालयों एवं नगर-पालिका कार्यालयों में महिलाओं हेतु भस्मक (इन्सिनरेटर) प्रदान किये हैं।</p> <p><u>Healthcare</u></p> <p>Bank has made contribution wherein hospitals were financially supported for procuring various medical devices to extend better medical facilities to the economic weaker sections. Bank has provided sanitary napkin vending machines in schools for girls and incinerators in various schools and municipal offices for females.</p> |
|--|--|--|

| भाग सी : अन्य विवरण <b>Section C: Other Details</b> |  |   |
|---|--|---|
| 1   | क्या कंपनी की कोई अनुषंगी कंपनी/कंपनियां है Does the Company | जी हाँ, बैंक की चार घरेलू अनुषंगियाँ<br>Yes. Bank has four domestic |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    | <p>have any Subsidiary Company/ Companies?</p>  | <p>a) बीओआई शेयरहोल्डिंग लिमिटेड/<br/>BOI Shareholding Ltd<br/>b) बीओआई मर्चेंट बैंकर लिमिटेड/<br/>BOI Merchant Banker Ltd<br/>c) बीओआईएक्सए इनवेस्टमेंट<br/>मैनेजर प्रा.लि. / BOIAXA<br/>Investment Manager Pvt Ltd<br/>d) बीओआईएक्सए ट्रस्टी सर्विसेज<br/>प्रा. लि. / BOIAXA Trustee<br/>Services Pvt Ltd</p> <p>और पाँच अंतरराष्ट्रीय अनुषंगियाँ हैं।<br/>and four International subsidiaries.</p> <p>a) बीओआई (तंजानिया) लि. /BOI<br/>(Tanzania) Ltd<br/>b) पी टी बैंक ऑफ इंडिया इंडोनेशिया<br/>टीबीके/ P T Bank of India<br/>Indonesia TBK<br/>c) बीओआई (न्यूजीलैंड) लि./<br/>BOI (New Zealand) Ltd<br/>d) बीओआई (युगांडा) लि./BOI<br/>(Uganda) Ltd</p> |
| 2  | <p>क्या अनुषंगी कंपनी/कंपनियां मूल कंपनी के कारोबार जिम्मेदारी(बीआर) पहलों में सहभागिता करती हैं। यदि हाँ, तो ऐसी अनुषंगी कंपनियों की संख्या स्पष्ट करें Do the Subsidiary Company/ Companies participate in the BR Initiatives of the parent company? If yes, then indicate the number of such subsidiary company(s)</p> | <p>नहीं No</p>   |
| 3. | <p>कंपनी जिन संस्था/संस्थाओं (आपूर्तिकर्ता, वितरक आदि)के साथ कारोबार करती है, वे कंपनी की कारोबार जिम्मेदारी (बीआर) की पहलों में सहभागिता करते हैं? Do any other entity/entities (e.g.</p>  | <p>नहीं No</p>   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | suppliers, distributors etc.) that the Company does business with, participate in the BR initiatives of the Company? |  |
|  |  |  |

|          |  |  |
|----------|--|--|
|          | <b>भाग डी : कारोबार जिम्मेदारी की जानकारी Section D: BR Information</b>  |  |
| <b>1</b> | कारोबार जिम्मेदारी (बीआर) के लिए जिम्मेदार निदेशक/निदेशकों का ब्यौरा<br><b>Details of Director/Directors responsible for BR</b>  |  |
| <b>2</b> | कारोबार जिम्मेदारी (बीआर) नीति/नीतियों के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार निदेशक/निदेशकों का ब्यौरा<br>Details of the Director/Director responsible for implementation of the BR policy /policies |  |
|          | डीआईएन संख्या DIN Number<br>नाम Name<br>पदनाम Designation  | लागू नहीं<br>श्री पी आर राजगोपाल Shri P R Rajagopal<br>कार्यपालक निदेशक Executive Director |

**b) बीआर प्रमुख के ब्यौरे Details of the BR head**

| क्र.सं.Sr.N | विवरण Particulars              | ब्यौरा Details                      |
|-------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| 1.          | डीआईएन नम्बर (यदि लागू हो) DIN | लागू नहीं N.A                       |
| 2.          | नाम Name                       | श्री अरविंद वर्मा Shri Arvind Verma |
| 3.          | पदनाम Designation              | महाप्रबंधक General Manager          |
| 4.          | टेलीफोन नम्बर Telephone number | 022-61317507                        |
| 5.          | ई-मेल आईडी e-mail id           | Headoffice.god@bankofindia.co.in    |

1. सिद्धांत वार (एनवीजी के अनुसार) बीआर नीति/नीतियां (हाँ/नहीं में उत्तर दें)

**Principle-wise (as per NVGs) BR Policy/policies (Reply in Y/N)**

| क्र.सं.<br>S.No. | प्रश्न Questions   | पी      | पी | पी | पी | पी | पी | पी | पी |   |
|------------------|--|---------|----|----|----|----|----|----|----|---|
|                  |  | 1       | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9 |
| @1.              | क्या आपके पास सिद्धांतों के लिए नीति/नीतियां हैं Do you have a policy/policies for principle/s |         |    |    |    |    |    |    |    |   |
|                  |  | हाँ Yes |    |    |    |    |    |    |    |   |



|    |   |  |
|----|---|--|
| 2. | क्या संबंधित शेयरधारक के साथ विचार-विमर्श करके नीति बनाई गई है?<br>Has the policy being formulated in consultation with the relevant stakeholders?  | हाँ Yes  |
| 3. | क्या नीति राष्ट्रीय/अन्तर्राष्ट्रीय मानकों के अनुरूप है? यदि हां, स्पष्ट करें?(50 शब्दों में) Does the policy conform to any national /international standards? If yes, specify? (50 words)   | हाँ Yes  |
| 4. | क्या नीति बोर्ड द्वारा अनुमोदित की गई है? यदि हाँ, क्या यह एमडी/मालिक/ सीईओ/ उपयुक्त बोर्ड के निदेशक द्वारा हस्ताक्षरित है? Has the policy being approved by the Board? If yes, has it been signed by MD/owner/CEO/ appropriate Board Director? | हाँ Yes  |
| 5. | क्या नीति के कार्यान्वयन की देखभाल करने के लिए कंपनी में बोर्ड/निदेशक/अधिकारियों की विशिष्ट समिति है? Does the company have a specified committee of the Board/ Director/Official to oversee the implementation of the policy?                  | हाँ Yes  |
| 6. | नीति को ऑनलाइन देखने के लिए लिंक बताएं?<br>Indicate the link for the policy to be viewed online?  | <a href="http://www.bankofindia.com">www.bankofindia.com</a> |
| 7. | सभी संबंधित आंतरिक तथा बाहरी शेयरधारकों को नीति के संबंध में औपचारिक सूचना दी गई है?<br>Has the policy been formally communicated to all relevant internal and external stakeholders?   | हाँ Yes  |
| 8. | क्या कंपनी के पास नीति/नीतियों को कार्यान्वित करने के लिए आंतरिक ढांचा है?<br>Does the company have in-house structure to implement the policy/policies?  | हाँ Yes  |

|     |  |         |
|-----|--|---------|
| 9.  | <p>क्या कंपनी में शेयरधारकों की नीति/नीतियों से संबंधित शिकायतों के संबंध में कार्रवाई करने हेतु संबंधित नीति/नीतियों से संबंधित शिकायत निवारण तंत्र है?</p> <p>Does the Company have a grievance redressal mechanism related to the policy/policies to address stakeholders' grievances related to the policy/policies?</p> | हाँ Yes |
| 10. | <p>क्या कंपनी द्वारा इस नीति के कार्य का आंतरिक अथवा बाहरी एजेन्सी द्वारा स्वतंत्र लेखा परीक्षा/मूल्यांकन करवाया गया है?</p> <p>Has the company carried out independent audit/evaluation of the working of this policy by an internal or external agency?</p>  | हाँ Yes |

@ बैंक की कई औपचारिक नीतियां जो बैंक के विभिन्न कार्यों को प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप में शासित करती हैं। तथापि इसके साथ ही बैंक द्वारा समय-समय पर विभिन्न दिशानिर्देश जारी किए जाते हैं जिनका शाखाओं द्वारा पालन किया जाता है साथ ही कई नीतियां भी हैं। उसी प्रकार बैंक विनियामकों, संबद्धों, सहयोगियों और अन्य सांविधियों द्वारा बनाई गई नीतियों का बैंकिंग कार्य करते समय कार्यान्वित करता है।

|  |
|--|
| <p>@There are several policies formally put in place by the Bank that govern various functions in the bank directly or indirectly. However, at the same time, there are various guidelines, issued by the Bank from time to time, that are followed by the branches as well as the policies formally put in place. Similarly Bank also implements the policies framed by regulators, affiliates, associates and other statutes while carrying out banking function</p> |
| <p>सिद्धांत 1 के अंतर्गत बैंक सीवीसी के प्राथमिक दिशानिर्देशों का पालन करता है जैसा केन्द्रीय सतर्कता आयोग द्वारा जारी सतर्कता मैनुअल में है (लिंक : <a href="http://cvc.nic.in">http://cvc.nic.in</a>)<br/>Under Principle 1, Bank follows primary the CVC guidelines as contained in the Vigilance manual issued by the Central Vigilance Commission (Link: <a href="http://cvc.nic.in">http://cvc.nic.in</a>)</p>   |
| <p>सिद्धांत 2 के अंतर्गत विभिन्न गतिविधियां बैंक की घरेलू ऋण नीति द्वारा शासित हैं जो केवल आंतरिक प्रयोग के लिए हैं और इसलिए ऑनलाइन नहीं देखी जा सकती। Various activities under Principle 2 are governed by the Bank's Domestic Loan Policy which is meant for internal use and only and , therefore, cannot be viewed online.</p>   |
|  |

यदि क्र. सं 1 के किसी सिद्धांत का उत्तर 'नहीं' है तो कृपया स्पष्ट करें क्यों? (2 विकल्प तक सही का निशान लगाएं) **If answer to S.No. 1 against any principle, is 'No', please explain why: (Tick up to 2 options)**

| क्र.सं.<br>S.No. | प्रश्न Questions   | पी1                             | पी2 | पी3 | पी4 | पी5 | पी6 | पी7 | पी8 | पी9 |
|------------------|--|---------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1.               | कंपनी ने सिद्धांतों को नहीं समझा है The company has not understood the Principles  | <b>लागू नहीं Not Applicable</b> |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 2.               | कंपनी उस स्तर पर नहीं है जहाँ वह निर्दिष्ट सिद्धांतों पर नीतियां बनाने तथा क्रियान्वित करने की स्थिति में हो The company is not at a stage where it finds itself in a position to formulate and implement the policies on specified principles |                                 |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 3.               | कंपनी के पास कार्य हेतु वित्तीय अथवा श्रम शक्ति संसाधन उपलब्ध नहीं है The company does not have financial or manpower resources available for the task   |                                 |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 4.               | अगले छह महीने के अंदर यह करने की योजना है It is planned to be done within next 6 months  |                                 |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 5.               | अगले एक वर्ष के अंदर यह करने की योजना है It is planned to be done within the next 1 year   |                                 |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 6.               | अन्य कोई कारण (कृपया स्पष्ट करें) Any other reason (please specify)  |                                 |     |     |     |     |     |     |     |     |

क्र.सं.3 : विभिन्न विनियामक और सांविधिक इकाइयों जैसे भारतीय रिज़र्व बैंक, वित्त मंत्रालय, सेबी, भारतीय संविधान, कानूनी अधिनियम इत्यादि द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुरूप सभी नीतियों का पालन किया जाता है। अतः यह राष्ट्रीय मानकों के अनुरूप है। S. No. 3: All the policies being followed by the Bank are in conformity with the guidelines issued by various regulators and statutory bodies such as Reserve Bank of India, ministry of Finance, SEBI, Constitution of India, legal Acts etc. Hence they conform to national Standards.

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | कारोबार जिम्मेदारी (बीआर) से संबंधित शासन प्रणाली<br><b>Governance related to BR</b>   |   |
|  | निदेशक मण्डल, बोर्ड की समिति अथवा सीईओ द्वारा कंपनी के बीआर निष्पादन का मूल्यांकन कितने अंतराल पर किया जाता है।<br>3 महीने के अंदर, 3-6 महीने, वार्षिक, 1 वर्ष से अधिक।<br><br>Indicate the frequency with which the Board of Directors, Committee of the Board or CEO the year to assess the BR performance of the Company.<br><br>Within 3 months, 3-6 months, Annually, More than 1 year. | 1 वर्ष से अधिक<br>More than 1 Year  |
|  | क्या कंपनी बीआर अथवा एक निरंतरता रिपोर्ट प्रकाशित करती है? इस रिपोर्ट को देखने के लिए हायपरलिंक क्या है? कितने अंतराल में यह प्रकाशित की जाती है? Does the Company publish a BR or a Sustainability Report? What is the hyperlink for viewing this report? How frequently it is published?   | बैंक बीआर अथवा निरंतरता रिपोर्ट प्रकाशित नहीं करती।<br>The Bank does not publish a BR or a Sustainability Report. |

भाग ई: सिद्धांतवार निष्पादन **Section E: Principle-wise performance**

सिद्धांत 1 **Principle 1**

|   |  |     |
|---|--|-----|
| क्या नैतिकता, घूसखोरी और भ्रष्टाचार से संबंधित नीति केवल कंपनी को कवर करती है? Does the policy relating to ethics, bribery and corruption cover only the company?   | जी हाँ यह केवल बैंक को कवर करती है।<br>Yes, It covers the Bank only. |     |
| क्या यह समूह/संयुक्त उद्यम/आपूर्तिकर्ता/ठेकेदार/एनजीओ/अन्य पर विस्तारित है? Does it extend to the Group/Joint Ventures/Suppliers/Contractors/NGOs/Others?   | नहीं No  |     |
| विगत वित्तीय वर्ष में शेयरधारकों से कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं और प्रबंधन द्वारा संतोषजनक ढंग से निवारण का प्रतिशत क्या है? यदि How many stakeholder complaints have been received in the past financial year and | वर्ष के आरंभ में लंबित शिकायतों की संख्या<br>No. of complaints       | 281 |

|  |  |        |
|--|--|--------|
| what percentage was satisfactorily resolved by the management? <i>If</i> | pending during the beginning of year   |        |
|  | वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या<br>No. of complaints received during the year         | 25,455 |
|  | वर्ष के दौरान कितनी शिकायतों का निवारण किया गया<br>No. of complaints redressed during the year | 25,349 |
|  | वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या<br>No. of complaints pending at the end of the year   | 347    |
|  | निपटाई गयी शिकायतों का %<br>% of complaints resolved.  | 98.49% |

सिद्धांत 2 **Principle 2**

|    |   |   |
|----|---|---|
| 1. | <p>आपके 3 ऐसे सामाजिक अथवा पर्यावरण चिन्ताओं, जोखिमों और/उत्पादों अथवा सेवाओं की सूची बनाए जिनमें अथवा अवसरों को शामिल किया गया है</p> <p>List up to 3 of your products or services whose design has incorporated social or environmental concerns, risks and/or opportunities.</p> | <p><b>i.</b> स्वयं सहायता समूह : बैंक कई स्वयं-सहायता समूहों को कौशल प्रशिक्षण, व्यावसायिक मार्गदर्शन और वित्तीय सहायता के जरिए स्व-रोजगार सृजन में सहायता दे रहा है।</p> <p><b>i. Self-help groups:</b> The Bank supports several self-help groups in generating self-employment through skills training, vocational guidance and financial support.</p> |
|----|---|---|

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>ii. स्वरोजगार विकास संस्थान (आरसेटी) : बीओआई ने स्टार स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (एसएसपीएस) आरंभ किया है - RSETI - ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थान। ग्रामीण विकास मंत्रालय द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार हमारे बैंक द्वारा आरसेटी की स्थापना की गई है और इसका उद्देश्य ग्रामीण युवकों को प्रशिक्षण देना है ताकि व्यवसायिक प्रशिक्षण पूरा होने के बाद बैंक की सहायता से अच्छे उद्यमी बन सकें और आर्थिक गतिविधियां आरंभ कर सकें। भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार वर्तमान में बीओआई के अपने अग्रणी जिलों में 42 आरसेटियां खोली हैं जिनमें से 41 झारखंड, महाराष्ट्र, मध्य प्रदेश, ओडिशा और उत्तर प्रदेश राज्यों के अग्रणी जिलों में हैं और एक पश्चिम बंगाल राज्य में गैर अग्रणी जिले बारासात में खोली गई है।</p> <p>ii. <b>Star Swarojgar Prashikshan Sansthan (RSETI)</b> : BOI has launched Star Swarojgar Prashikshan Sansthan(SSPS)-RSETI Rural Self Employment Training Institute. RSETIs have been set up by our Bank in terms of guidelines issued by Ministry of Rural Development (MoRD) aimed at imparting training to rural youths, such that they emerge as a good entrepreneur and commence economic activities with Bank's handholding support, upon successful completion of the vocational training. In terms of GOI guidelines, BOI has presently 42 RSETIs of which 41 are in our Lead Districts in the States of Jharkhand, Maharashtra, Madhya Pradesh, Orissa &amp; Utter Pradesh and one in Non-Lead District at Barasat in West Bengal.</p> |
|  |  | <p>iii वित्तीय साक्षरता एवं ऋण परामर्श केन्द्र (एफएलसी) : स्थानीय लोगों को ऋण परामर्श उपलब्ध कराने के लिए हमारे सभी 51 अग्रणी जिलों में अब बैंक ऑफ़ इंडिया के 51 वित्तीय साक्षरता केन्द्र हैं।</p> <p><b>Financial Literacy &amp; Credit counseling centre (FLC)</b> : BOI now has 51 Financial Literacy Centers (FLC) in all our 51 Lead</p>   |

|     |   |  |
|-----|---|--|
|     |   | Districts to impart credit counseling to the local people.   |
|     |   | <p><b>iv</b> वित्तीय साक्षरता(सीएफएल) हेतु केंद्र:<br/>हमने आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार जिले में एनजीओ द्वारा चलाये जाने वाले 10 सीएफएल को प्रायोजित किया है। रत्नागिरी (महाराष्ट्र) और जिला खूंटी (झारखंड राज्य) में स्थानीय वंचित लोगों को क्रेडिट परामर्श और वित्तीय जागरूकता प्रदान करने के लिए।</p> <p><b>Centre for Financial Literacy(CFL)</b><br/>: We have sponsored 10 CFL run by NGO as per RBI guidelines in District. Ratnagiri (Maharashtra) and District Khunti (Jharkhand State) in order to provide credit counseling and financial awareness to local unserved people</p> |
| 2.  | <p>प्रत्येक ऐसे उत्पाद के संबंध में उत्पाद की प्रति इकाई के लिए (वैकल्पिक) उपयोग किए गए संसाधन (ऊर्जा, पानी, कच्चे माल आदि) के बारे में निम्नलिखित ब्यौरा दें:</p> <p>For each such product, provide the following details in respect of resource use (energy, water, raw material etc.) per unit of product(optional</p> | लागू नहीं<br>Not Applicable  |
| (i) | <p>वैल्यू चैन के शुरु से अंत तक विगत वर्ष से सोर्सिंग/उत्पादन/ वितरण के दौरान हुई कमी?<br/>Reduction during sourcing/ production/ distribution achieved since the previous year throughout the value chain? :</p>   | लागू नहीं<br>Not Applicable  |

|      |   |                                     |
|------|---|-------------------------------------|
| (ii) | <p>विगत वर्ष की तुलना में ग्राहको द्वारा उपयोग (ऊर्जा, पानी) के दौरान हुई कमी ?<br/>Reduction during usage by consumers (energy, water) has been achieved since the previous year?</p>  | <p>लागू नहीं<br/>Not Applicable</p> |
| 3    | <p>स्थायी सोर्सिंग के लिए कंपनी के पास कार्यविधि है (ढुलाई सहित)? यदि हाँ तो, आपके इनपुट का कितना प्रतिशत स्थायी रूप से सोर्स किया गया?<br/>Does the company have procedures in place for sustainable sourcing (including transportation)?<br/>If yes, what percentage of your inputs was sourced sustainably?</p>  | <p>लागू नहीं<br/>Not Applicable</p> |
| 4.   | <p>क्या कंपनी उनके कार्यक्षेत्र के आसपास के समूह सहित स्थानीय और छोटे उत्पादकों से सामान और सेवाएं लेने हेतु कोई कदम उठाती है? यदि हाँ तो, स्थानीय और छोटे विक्रेताओं की क्षमता और योग्यता को सुधारने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं?<br/>Has the company taken any steps to procure goods and services from local &amp; small producers, including communities surrounding their place of work?<br/>If yes, what steps have been taken to improve their capacity and capability of local and small vendors?</p> | <p>लागू नहीं<br/>Not Applicable</p> |
| 5    | <p>क्या कंपनी के पास उत्पाद और अपशिष्ट को रीसाइकल करने की प्रक्रिया है? यदि हाँ तो उत्पाद और अपशिष्ट का कितना प्रतिशत रीसाइकल किया जाता है (पृथक रूप में &lt;5%, 5-10%, &gt;10%). करीब 50 शब्दों में इसका ब्यौरा दें।<br/>Does the company has a mechanism to recycle products</p>  | <p>लागू नहीं<br/>Not Applicable</p> |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  | and waste? If yes, what is the percentage of recycling of products and waste (Separately as < 5%, 5-10%>). Also provide details thereof, in about 50 words or so |  |
|--|--|--|

सिद्धांत 3 – कारोबार समस्त कर्मचारियों के कल्याण का प्रचारक होना चाहिए।

**Principle 3- “Business should promote the wellbeing of all employees.”**

|    |  |  |
|----|--|--|
| 1. | कुल कर्मचारियों की संख्या सूचित करें<br>Please indicate the Total number of employees  | यथा 31-03-2020 को बैंक में कुल <b>49767</b> कर्मचारी हैं The Bank has total of <b>49767</b> employees as on <b>31-03-2020</b>  |
| 2  | अस्थायी/ठेके पर/आकस्मिक आधार पर लिए गए कुल कर्मचारियों की संख्या बताएं<br><br>Please indicate the Total number of employees hired on temporary/contractual/casual basis. | कोई नहीं   |
| 3  | कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या बताएं<br><br>Please indicate the Number of permanent women employees  | <b>13185</b>   |
| 4  | कृपया विकलांगता सहित स्थायी कर्मचारियों की संख्या बताएं<br><br>Please indicate the Number of permanent employees with disabilities                                       | बैंक में 956 विकलांग स्थायी कर्मचारी हैं।<br>Bank has <b>956</b> permanent employees with disabilities   |
| 5  | क्या आपके यहाँ कर्मचारी संघ है जिसे प्रबंधन की मान्यता प्राप्त है<br><br>Do you have an employee association that is recognized by management                            | हाँ/Yes<br><br>(i) अखिल भारतीय बैंक ऑफ़ इंडिया अधिकारी संघ / All India Bank of India Officers' Association<br><br>(ii) अखिल भारतीय बैंक ऑफ़ इंडिया कर्मचारी फेडरेशन / All India Bank of India Employee's |

|   |   | Federation (for workman) |
|---|---|--------------------------|
| 6 | <p>कितने प्रतिशत स्थायी कर्मचारी इन मान्यता प्राप्त कर्मचारी संघ के सदस्य हैं</p> <p>What percentage of your permanent employees is members of this recognized employee association?</p>  | 97.5%                    |
| 7 | <p>विगत वित्तीय वर्ष के दौरान बाल-श्रम, बेगारी, अनिच्छुक श्रम, यौन उत्पीड़न से संबंधित शिकायतों और वित्तीय वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या बताएं</p> <p>Please indicate the Number of complaints relating to child labour, forced labour, involuntary labour, sexual harassment in the last financial year and pending, as on the end of the financial year.</p> |                          |

| क्र.सं.<br>S.No. | वर्ग<br>Category  | वित्तीय वर्ष के दौरान दर्ज शिकायतों की संख्या<br>No of complaints filed during the financial year | वित्तीय वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या<br>No of complaints pending as on end of the financial year |
|------------------|---|---|--|
| 1.               | बाल श्रम/बेगारी/अनिच्छुक श्रम<br>Child labour/forced labour/involuntary | शून्य/NIL   | शून्य/NIL  |
| 2.               | यौन उत्पीड़न<br>Sexual harassment                                       | शून्य/NIL   | शून्य/NIL  |
| 3.               | पक्षपाती नियोजन<br>Discriminatory employment                            | शून्य/NIL   | शून्य/NIL  |

**सिद्धांत 4 Principle 4**

|   |   |  |
|---|---|--|
| 8 | विगत वर्ष में निम्नलिखित कर्मचारियों में से कितने प्रतिशत को सुरक्षा और कौशल उन्नयन प्रशिक्षण दिया गया? |  |
|---|---|--|

|     |   |                |
|-----|---|----------------|
|     | What percentage of your under mentioned employees were given safety & skill up-gradation training in the last year? |                |
| (a) | स्थायी कर्मचारी<br>Permanent Employees  | <b>25.40 %</b> |
| (b) | स्थायी महिला कर्मचारी<br>Permanent Women employees  | <b>22.18 %</b> |
| (c) | आकस्मिक/अस्थायी/संविदात्मक कर्मचारी<br>Casual/Temporary/Contractual Employees                                       | शून्य Nil      |
| (d) | दिव्यांग कर्मचारी<br>Employees with Disabilities  | <b>22.59 %</b> |

|          |   |  |
|----------|---|--|
| <p>1</p> | <p>क्या कंपनी ने अपने आंतरिक और बाह्य शेयरधारकों के लिए योजना बनाई है?</p> <p>Has the company mapped its internal and external stakeholders</p> | <p>हाँ,<br/>बैंक ने अपने आंतरिक और बाह्य शेयरधारकों के लिए स्पष्ट योजना बनाई है। शेयरधारकों की श्रेणी में सरकारी, विदेशी संस्थागत निवेशक, वित्तीय संस्थाएं, बीमा कंपनियां, म्यूचुअल फंड, बैंक तथा रिटेल (व्यक्तिगत) शामिल है। ग्राहकों को बृहत कार्पोरेट, मिड कार्पोरेट तथा लघु ग्राहकों के रूप में वर्गीकृत किया गया है। आंतरिक शेयरधारकों में बैंक के कर्मचारियों की देखभाल मानव संसाधन विकास विभाग द्वारा की जाती है। बृहत, माध्यम और लघु उद्यमों तथा रिटेल ग्राहकों में इस समूह की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए शाखाएं बनाई है। - इसके अतिरिक्त सीएसआर गतिविधियां विभिन्न समूहों तथा समाज में विभिन्न सुविधा से वंचित समूहों तक पहुंच रही हैं ।</p> <p>Yes, The Bank has specifically mapped its internal and external stakeholders. Categories of shareholders include Government, Foreign Institutional Investors, Financial Institutions, Insurance Companies, Mutual Funds, Banks and Retail (Individuals). The Customers are grouped as large corporate, mid-corporate and small customers. The internal stakeholders, the employees of the Bank are looked after by the Human Resources Department. For the large, medium &amp; small enterprises and retail customers, the Bank has focussed branches to cater to these groups. Further the CSR activities reach out to various groups and various underprivileged sections of the society.</p> |
| <p>2</p> | <p>उपर्युक्त में से क्या कंपनी ने सुविधाहीन, संवेदनशील और सीमांत पणधारकों को चिन्हित किया है</p>  | <p>जी हां, बैंक आर्थिक और सामाजिक अल्प सुविधा प्राप्त ग्राहकों, छोटे</p>   |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | Out of the above, has the company identified the disadvantaged, vulnerable & marginalized stakeholders  | किसानों, और उद्योगपतियों, महिला समूहों, आदिवासी जनसंख्या आदि को माइक्रो फिनेन्स, छोटे ऋण, विशेष ऋण, विशेष ऋण योजनाओं के तहत ऋण जैसे किसान क्रेडिट कार्ड आदि देता है।<br>Yes -The Bank caters to the economically and socially underprivileged customers, small farmers and businessman, women groups, tribal populations etc, by providing micro-finance, small loans, credit under special credit schemes such as Kisan Credit Card etc. |
| 3 | क्या सुविधाहीन, संवेदनशील और अधिकारहीन पणधारकों को शामिल करने के लिए कंपनी द्वारा विशेष पहल की गई हैं। यदि हाँ तो करीब 50 शब्दों में ब्यौरा दें।<br><br>Are there any special initiatives taken by the company to engage with the disadvantaged vulnerable and marginalized stakeholders? If so, provide details thereof, in about 50 words or so | जी हाँ, इस क्षेत्र के आंतरिक शेयरधारकों के लिए विभिन्न पहलों के जरिए, बेहतर समझ के लिए उन्हें आर्थिक लाभ देने के साथ-साथ पक्ष का समर्थन करना।<br><br>Yes. Through various initiatives for internal stakeholders to this section. To give them economic benefits as well as support causes for better understanding.   |

सिद्धांत 5 **Principle 5**

|   |   |   |
|---|---|---|
| 1 | क्या मानव अधिकार पर कंपनी की नीति केवल कंपनी को कवर करती है या समूह/संयुक्त उद्यमों/ आपूर्तिकर्ताओं/ ठेकेदारों/ एनजीओ/ अन्य के लिए भी विस्तारित की गई है? | सभी को कवर करती है।<br><b>It covers everybody</b> |
| 2 | क्या मानव अधिकार पर कंपनी की नीति केवल कंपनी को कवर करती है या समूह/संयुक्त   | <b>98.49%</b> अनुमानतः Approximately              |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>उद्यमों/आपूर्तिकर्ताओं/ठेकेदारों/एनजीओ/अन्य के लिए भी विस्तारित की गई है?<br/>How many stakeholder complaints have been received in the past financial year and what percent was satisfactorily resolved by the management?</p> |  |
|--|--|--|

सिद्धांत 6 Principle 6

|           |   |  |
|-----------|---|--|
| <p>1</p>  | <p>क्या सिद्धांत 6 से संबंधित नीति केवल कंपनी को कवर करती है या समूह/संयुक्त उद्यम/आपूर्तिकर्ताओं/ठेकेदारों/एनजीओ/अन्य के लिए विस्तारित की गई है।<br/>Does the policy related to Principle 6 cover only the company or extends to the Group/Joint Ventures/ Suppliers/ Contractors/ NGOs/others.</p>  | <p>केवल बैंक ऑफ़ इंडिया को कवर करती है।<br/>It Covers Bank of India only.</p>  |
| <p>2.</p> | <p>क्या कंपनी के पास वैश्विक पर्यावरण के मुद्दों जैसे बदलता मौसम, ग्लोबल वार्मिंग इत्यादि को पता लगाने के लिए रणनीतियाँ/पहले हैं? हाँ/नहीं, यदि हाँ तो कृपया वेबपेज आदि के लिए हाइपर लिंक दें।<br/>Does the company have strategies/initiatives to address global environmental issues such as climate change, global warming, etc? If yes, please give hyperlink for webpage etc</p> | <p>बैंक ने पर्यावरण की रक्षा करने हेतु एवं प्रदूषण को रोकने हेतु निम्नानुसार महत्वपूर्ण उपाय किए हैं। Bank has initiated certain important measures to protect environment and prevent pollution as under</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. उद्यमों को वित्तपोषण नहीं देता है जो पर्यावरण को प्रभावित करते हैं/ओज़ोन को अदृश्य करने वाले वायु पैदा करते हैं। Bank does not extend finance to industry which affect environment / produce ozone depleting substance.</li> <li>ii. नवीकरणीय ऊर्जा स्रोत, जैसे सौर, पवन और अन्य नवीकरणीय ऊर्जा परियोजनाओं में वित्तपोषित करने में बैंक प्रतिबद्ध है। Bank has committed to</li> </ul> |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <p>extend finance in Renewable energy sector i.e. solar, wind and other renewable energy projects.</p> <p>iii. कंस्ट्रक्शन परियोजनाओं में बैंक बारिश के पानी के संग्रहण को प्रोत्साहन देता है। Bank encourage rain water harvesting in construction projects.</p> <p>iv. ऊर्जा की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बैंक सौर ऊर्जा के प्रयोग को बढ़ावा देता है। Bank encourage to harness solar energy to meet energy requirements.</p> <p>कागज़ के उपयोग को घटाने के लिए बैंक ने निम्नलिखित उपाय किए हैं। Bank has adopted following measures to reduce consumption of paper.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ई-मेल के माध्यम से पत्राचार<br/>Communication by Emails</li> <li>2. ई-संव्यवहार में वृद्धि<br/>Increasing e-transactions</li> <li>3. बचत बैंक खातों में डेबिट कार्ड के प्रयोग को बढ़ावा देना Promoting use of Debit cards in SB Accounts.</li> <li>4. बैंकिंग संव्यवहार हेतु AePS सिस्टम<br/>AePS system for banking transactions</li> </ol> |
| 3. | क्या कंपनी संभाव्य पर्यावरण जोखिमों की | जी हाँ, टीईवी अध्ययन / परियोजना  |

|           |   |  |
|-----------|---|--|
|           | <p>पहचान और आकलन करती है?</p> <p>Does the company identify and assess potential Environmental risks?</p>  | <p>की समीक्षा में संभावित पर्यावरणीय जोखिम को उचित महत्त्व दिया जाता है।</p> <p>Yes, In TEV study / project appraisals, due weightage is given to the mitigation of potential environment risks.</p>   |
| <p>4.</p> | <p>क्या कंपनी के पास क्लीन डेवलपमेंट मेकेनिज्म से संबंधित कोई परियोजना है? यदि हाँ तो करीब 50 शब्दों में ब्यौरा दें। साथ ही यदि हाँ तो क्या पर्यावरण अनुपालन रिपोर्ट फाइल की जाती है?</p> <p>Does the company have any project related to Clean Development Mechanism? If so, provide details thereof, in about 50 words or so. Also, if Yes, whether any environmental compliance report is filed?</p> | <p>बैंक ने स्वच्छ विकास मेकेनिज्म के लिए निम्नलिखित सहित विभिन्न पहलें की हैं:</p> <p>Bank has taken various initiatives for Clean Development Mechanism including the following :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. कागज के प्रयोग को घटाने के लिए विभिन्न विक्रेताओं को भुगतान ई-पेमेंट (आरटीजीएस/ एनईएफटी अथवा लाभार्थी के खाते में क्रेडिट) के माध्यम से अदा किया जाता है।<br/>Payment to various vendors are being made through E-payment mode (RTGS/ NEFT or credit to beneficiary account) to save paper consumption.</li> <li>2. अधिकारियों के आवास में और नए कार्यालय भवनों में सौर ऊर्जा का प्रयोग बढ़ाया जा रहा है।<br/>The concept of solar power is being implemented in the residence of officers and new office buildings.</li> </ol> |
| <p>5</p>  | <p>क्या कंपनी ने क्लीन टेक्नोलॉजी, ऊर्जा दक्षता, अक्षय ऊर्जा आदि पर कोई अन्य पहल की है। हाँ/नहीं। यदि हाँ तो वेबपेज आदि का हाइपरलिंक दें।</p> <p>Has the company undertaken any other initiatives on - clean technology, energy</p>   | <p>समीक्षाधीन वर्ष के दौरान बैंक ने निम्नलिखित सहित कई पहलें की हैं: Your Bank has undertaken a number of initiatives during the</p>   |



|    |  |  |
|----|--|--|
|    | <p>efficiency, renewable energy, etc. Y/N. If yes, please give hyperlink for web page etc.</p>   | <p>year under review, including the following</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. रोशनी को बढ़ाने के साथ-साथ बिजली को बचाने के लिए एलईडी का प्रयोग putting of LED lighting to save electrical energy, enhance brightness.</li> <li>2. हमारे स्टार हाउस-2 को इस प्रकार से बनाया गया है जिससे कि सूर्य प्रकाश का अधिकतम उपयोग हो और बिजली पर अधिक निर्भर न रहना पड़े।<br/>Designing the Star house-2 in such a way to maximum us of Sun light and less dependence on Electricity.</li> </ol> |
| 6. | <p>क्या रिपोर्ट किए जा रहे वित्तीय वर्ष के लिए कंपनी द्वारा जेनरेट किए जा रहे इमिशन/अवशिष्ट सीपीसीबी/एसपीसीबी द्वारा दी गई अनुमत सीमा के अंदर है?<br/>Are the Emissions/Waste generated by the company within the permissible limits given by CPCB/SPCB for the financial year being reported?</p> | <p>लागू नहीं, क्योंकि यह सेवा उद्योग है।<br/>Not Applicable, as engaged in Service Industry</p>  |
| 7. | <p>वित्तीय वर्ष के अंत में सीपीसीबी/एसपीसीबी से प्राप्त कारण बताओ/कानूनी नोटिसों की संख्या, जो लंबित (अर्थात् संतोषपूर्ण निवारण नहीं हुआ) है<br/>Number of show cause/ legal notices received from CPCB/SPCB which are pending (i.e. not resolved to satisfaction) as on end of Financial Year</p> | <p>लागू नहीं<br/>Not Applicable</p>  |

#### सिद्धांत 7 Principle 7

|    |   |   |
|----|---|---|
| 1. | <p>क्या आपकी कंपनी किसी ट्रेड और चेम्बर अथवा संघ की</p> | <p>हाँ Yes<br/>1. भारतीय बैंक संघ (आईबीए) /</p> |
|----|---|---|

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <p>सदस्य है?<br/>केवल उन प्रमुख का नाम दें जिसके साथ आपका कारोबार संबंधी लेनदेन होता है:<br/>Is your company a member of any trade and chamber or association?<br/>Name only those major ones that your business deals with:</p> | <p>Indian Banks Association (IBA)<br/>2. भारतीय बैंकिंग एवं वित्त संस्थान (आईआईबीएफ) / Indian Institute of Banking and Finance (IIBF)<br/>3. बैंकिंग कार्मिक चयन संस्थान (आईबीपीएस) / Institute of Banking personal Selection (IBPS)<br/>4. राष्ट्रीय बैंक प्रबंधन संस्थान (एनआईबीएम) / National Institute of Bank Management (NIBM)<br/>5. भारतीय मर्चेंट चैम्बर (आईएमसी) / Indian Merchant Chamber (IMC)<br/>6. भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) / National Payment Corporation of India (NPCI)<br/>7. स्विफ्ट अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग परिचालन सेमिनार (एसआईबीओएस) / Swift International Banking Operations, Seminar (SIBOS)</p> |
| 2 | <p>क्या आपने उपर्युक्त संघ के जरिए जनता की भलाई की उन्नति और सुधार हेतु वकालत/प्रचार किया है?<br/>Have you advocated/lobbied through above associations for the advancement or improvement of public good?</p>                   | <p>हाँ। बैंक ने ऐसे सुझाव दिए हैं जो समाज के लिए लाभदायक हैं।<br/>Yes, The Bank has suggested policies that benefits the society</p>  |

### सिद्धांत 8 Principle 8

|   |   |  |
|---|---|--|
| 1 | <p>क्या कंपनी के पास सिद्धांत 8 से संबंधित नीति के लिए निर्दिष्ट कार्यक्रम/पहल / परियोजना है?<br/>यदि हाँ तो उसके ब्यौरे दें.<br/>Does the company have specified programmes /initiatives/projects in pursuit of the policy related to Principle 8?</p> | <p>हाँ। बैंक ऑफ़ इंडिया काफी दिनों से वित्तीय समावेशन के पहलों को प्रोत्साहित करने में सक्रिय भूमिका अदा कर रहा है। बिजनेस कॉरिसपोन्डेंट मॉडल के माध्यम से वंचित लोगों को बैंक उनके द्वार पर बैंकिंग</p> |
|---|---|--|

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <p>If yes details thereof</p> | <p>सेवाएं प्रदान करता है। बैंक वित्तीय समावेशन की गतिविधियों के माध्यम से ग्रामीण लोगों के जीवन को सुधारने में महत्वपूर्ण भूमिका अदा कर रहा है। इन पहलों में बैंकिंग तथा अनुषंगी सेवाएं शामिल हैं जो सामाजिक रूप से महत्वपूर्ण हैं।</p> <p>वर्ष 2014 में प्रधानमंत्री जन धन योजना आरंभ होने से वित्तीय समावेशन को गति मिली। इसके आरंभ होने के बाद बैंक ने मार्च 2020 तक 233.09 लाख पीएमजेडीवाई बचत खाते खोले हैं तथा रु.7395 करोड़ की जमाराशियां संग्रहित की हैं।</p> <p>डीएफएस के वर्तमान दिशा-निर्देशों के अनुसार उनकी पात्रता के आधार पर प्रतिभूतियों पर बल दिये बिना उनकी अनिवार्यताओं को पूरा करने के लिए पीएमजेडीवाई खाताधारकों को रु.10,000/- की ओवरड्राफ्ट सुविधा भी दी जा रही है। इसके आरंभ होने से मार्च 2020 तक यह सुविधा 2.38 पीएमजेडीवाई ग्राहकों को दी गयी है।</p> <p>डीएफएस, एमओएफ, भारत सरकार, द्वारा कम प्रीमियम दर पर प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई) तथा प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना नामक सामाजिक सुरक्षा योजनाएं आरंभ की गयी हैं। कम वार्षिक अंशदान के साथ, अटल पेंशन योजना (एपीवाई) वार्षिकी योजना है जो विशेष रूप से असंगठित क्षेत्र</p> |
|-------------------------------|--|

|  |   |
|--|---|
|  | <p>में लगे व्यक्तियों के लिए है तथा यह ज्यादातर गरीब परिवारों के लिए वहनीय है। इसके आरंभ होने के बाद से बैंक ने 59.13 लाख लाभार्थियों की पीएमएसबीवाई, 22.77 लाख लोगों को पीएमजेबीवाई तथा 10.80 लाख लाभार्थियों को एपीवाई में शामिल किया है।</p> <p>प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना (पीएमएफबीवाई) के माध्यम से किसानों को फसल सुरक्षा दी जा रही है। इसका लक्ष्य यह है कि फसल के नष्ट होने पर किसानों को आय की सुरक्षा प्रदान की जाय। कृषि क्षेत्र, बेरोजगार युवा तथा अन्य स्वरोजगारी समूहों को मदद करने के लिए बैंक ने प्रशिक्षण तथा परामर्श केन्द्र स्थापित किये हैं। बैंक वित्तीय साक्षरता फैलाने में भी सक्रिय है।</p> <p>Yes. The Bank has taken a proactive role to promote Financial Inclusion initiatives since long. The Bank even provides banking services to the underprivileged/unserved at their doorstep through Business Correspondences Model. Bank is playing a key role in improving the Life Standard of the rural public through financial inclusion initiatives including banking and allied services that are socially needed.</p> <p>Financial inclusion drive gained momentum with Pradhan Mantri Jan Dhan Yojna (PMJDY) launched in 2014. Since its launch, bank has opened <b>233.09</b> Lakhs PMJDY</p> |
|--|---|

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>savings accounts and mobilised <b>Rs. 7395</b> crores deposits in those accounts upto March 2020.</p> <p>PMJDY account holders are also being extended overdraft (OD) facility upto Rs. 10,000/-based on their eligibility as per the extant DFS guidelines to meet their exigencies without insistence on security. Since its launch, <b>2.38</b> Lakhs PMJDY customers have been granted this facility till March 2020.</p> <p>Social security schemes introduced by DFS MoF Gol - Pradhan Mantri Suraksha Bima Yojana (PMSBY) and Pradhan Mantri Jeevan Jyoti Bima Yojana (PMJJBY) with low premium rate . Atal Pension Yojana (APY) with low monthly contributions is an annuity scheme especially for person engaged in un-organised sectors and affordable even to most poor households. Since its launch, bank has enrolled 59.13 lakhs beneficiaries in PMSBY, 22.77 lakhs beneficiaries in PMJJBY and 10.80 lakhs beneficiaries in APY.</p> <p>Crop protection to farmers through Pradhan Mantri Fasal Bima Yojna (PMFBY) aimed at providing income protection to farmers against crop failure.</p> <p>There are training and counselling centres set-up by the Bank to help the agri-sector, the unemployed youth and other self-employed groups. The Bank is also active in spreading financial literacy.</p> |
| 2. | क्या इन हाउस टीम/अपना आधार/बाह्य एनजीओ/सरकारी संरचना/अन्य किसी | बिजनेस कॉरिस्पॉन्डेंट मॉडल, फिन्टेक,  |

|           |  |   |
|-----------|--|---|
|           | <p>संगठन द्वारा कार्यक्रम/परियोजना शुरू की गई है?<br/>Are the programs/projects undertaken through in-house team/ own foundation/ external NGO/government structures / any other organization?</p>   | <p>एनपीसीआई तथा पीएफआरडी सहित बाहरी एजेंसियों तथा आन्तरिक माध्यमों से भी ये परियोजनाएं तथा पहल किये जाते हैं। These projects / initiatives are undertaken through in house as well as outside agencies including Business Correspondent Model, Fintech, NPCI and PFRDA</p>  |
| <p>3.</p> | <p>आपने अपनी पहल के प्रभाव का कोई आकलन किया है?<br/>Have you done any impact assessment of your initiatives</p>  | <p>हाँ नियमित अंतराल पर प्रदर्शन संबंधी मूल्यांकन हमारे द्वारा किये जाते हैं और इसकी रिपोर्ट के आधार पर इन पहलों को और अधिक ठीक करना सुनिश्चित किया जाता है। Yes, performance related evaluation is being done by us at regular intervals and based on the findings, fine tuning of initiatives is ensured.</p>   |
| <p>4.</p> | <p>समुदाय विकास परियोजना में आपकी कंपनी का प्रत्यक्ष अंशदान क्या है - भारतीय रुपए में रकम और शुरू की गई परियोजना का ब्यौरा।<br/><br/>What is your company's direct contribution to community development projects- Amount in INR and the details of the projects undertaken</p>            | <p>बैंक समुचित सामान्य बैंकिंग गतिविधियां करता है जिसका सामाजिक विकास की परियोजनाओं पर सीधा प्रभाव पड़ता है। चाहे वह डीआरआई के अंतर्गत अग्रिम हो, केन्द्र सरकार/राज्य सरकार का विशेष कार्यक्रम हों, वित्तीय समावेशन हो, स्थानीय बैंकों को सपोर्ट हो या अन्य कार्य हों। कुछ गतिविधियाँ सीएसआर गतिविधियों के अंग के रूप में होती हैं।<br/><br/>Bank undertakes fair normal banking activities having direct bearing on the community development projects. Be it advances under DRI, Special program of Government of India / State Government, Financial Inclusion, Local Bank support etc. Some of the activities forms part of CSR activities.</p> |
| <p>5.</p> | <p>क्या आपने यह सुनिश्चित करने के लिए ऐसे कदम उठाए हैं कि समुदाय द्वारा इस समुदाय विकास पहल को सफलतापूर्वक अपनाया जाए? कृपया करीब 50 शब्दों में स्पष्ट करें।<br/>Have you taken steps to ensure that this community: development initiative is successfully adopted by the Development</p> | <p>I ) वित्तीय साक्षरता के लिए केन्द्र (सीएफएल) स्थापित करना : वित्तीय साक्षरता के नवोन्मेषी तथा भागीदारी पद्धति तलाश करने के लिए ब्लॉक स्तर पर वित्तीय साक्षरता की परियोजनाएं। आरबीआई द्वारा चयनित एजेंसी</p>  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>initiative is successfully adopted by the Community? Please explain in 50 words or so.</p> | <p>अर्थात् क्रिसिल फाउन्डेशन के साथ महाराष्ट्र राज्य के रत्नागिरी जिले के पाँच ब्लॉक में इसका कार्यान्वयन किया गया। उसी तरह, हमने झारखंड राज्य के खूंटी जिले में 5 ब्लॉक स्तरीय सीएफएल में कार्यान्वयन किया है।</p> <p>II) स्टार प्वाइंट बीसी : गैर बैंकिंग क्षेत्रों में आरएएम (रिटेल, कृषि तथा एमएसएमई) व्यवसाय प्राप्त करने के लिए यह बैंक द्वारा कार्यान्वित नयी वित्तीय सेवा पहल है जो ग्रोथ सेंटर के रूप में कार्य कर रही है। इसके आरंभ के बाद, बैंक ने कुल 2104 स्टार प्वाइंट बीसी नियोजित किया है जिसमें 12239 लीड रु.226.34 करोड़ में परिवर्तित हुए हैं।</p> <p>III) बैंक ने यूआईडीएआई द्वारा अनुमोदित सेवा प्रदाता द्वारा परिचालित 507 शाखाओं में आधार नामांकन/अपडेशन केंद्र खोले हैं। बैंक ने 2019-20 में 18.22 लाख आधार नामांकन/अद्यतन किए हैं।</p> <p>I) Setting up Centers for Financial Literacy (CFL): Project on financial literacy at the block level to explore innovative and participatory approaches to financial literacy. Bank has implement in 5 Blocks of Ratnagiri District in Maharashtra with RBI identified agencies- CRISIL Foundation. Similarly we have implemented in 5 Block level CFL in Khunti District of Jharkhand State.</p> <p>II) Star Point BC- New Financial Inclusion initiative implemented by bank and acting as “Growth Centres” towards harness RAM Business (Retail, Agriculture term loan and</p> |
|--|---|--|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>MSME) in un-bank area. Since its launch, bank has deployed total 2104 Star Point BCs where 12239 leads converted amounting to Rs. 226.34 Crs .</p> <p>III) Bank have opened Aadhar Enrolement/Updation Centres in 507 branches operated by UIDAI approved service provider. Bank has enrolled/updated 18.22 lakh Aadhar in 2019-20.</p> |
|--|--|

### सिद्धांत 9 Principle 9

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
| 1 | <p>वित्तीय वर्ष के अंत में कितने प्रतिशत ग्राहक शिकायतें/उपभोक्ता मामले लंबित हैं।<br/>What percentage of customer complaints/ consumer cases are pending as on the end of financial year.</p>   | 1.51%                    |
| 2 | <p>क्या कंपनी स्थानीय कानून की अनिवार्यता के अतिरिक्त उत्पाद लेबल पर उत्पाद की जानकारी प्रदर्शित करती है?<br/>हॉ/नहीं/लागू नहीं/टिप्पणी (अतिरिक्त जानकारी)<br/>Does the company display product information on the product label, over and above what is mandated as per local laws?<br/>Yes/No/N.A. /Remarks(additional information)</p>  | लागू नहीं Not Applicable |
| 3 | <p>विगत पांच वर्षों के दौरान कंपनी के विरुद्ध किसी भी शेयरधारक द्वारा अनुचित व्यापार व्यवहार, गैर जिम्मेदाराना विज्ञापन और/अथवा विरोधी प्रतिस्पर्धी व्यवहार से संबंधित कोई भी मामला दायर किया गया है और वित्तीय वर्ष के अंत में लंबित है। यदि हॉ, करीब 50 शब्दों में ब्यौरा दें<br/>Is there any case filed by any stakeholder against the company regarding unfair trade practices, irresponsible advertising and/or anti-competitive behavior during the last five</p> | कोई नहीं<br><b>None</b>  |



|   |  |  |
|---|--|--|
|   | years and pending as on end of financial year. If so, provide details thereof, in about 50 words or so   |  |
| 4 | <p>क्या आपकी कंपनी द्वारा उपभोक्ता संतुष्टि की प्रवृत्ति /उपभोक्ता सर्वेक्षण किया गया है?</p> <p>Did your company carry out any consumer survey/ consumer satisfaction trends?</p> | <p>हां, बैंक ग्राहक केन्द्रित संस्था है और हमेशा फीडबैक का स्वागत करती है. बैंक यह सुनिश्चित करता है कि सभी ग्राहकों के अभियोग और शिकायतों को कुशलता और प्रभावी ढंग से निपटाया जाए.</p> <p>Yes, The Bank is a customer centric organization and always welcome feedback. The Bank ensures that all customer grievances and complaints are handled as efficiently and effectively as possible</p> |